



Zamknięte wszystkie punkty obsługi pasażera MPK

2020-03-17

W związku z wprowadzeniem stanu zagrożenia epidemicznego zarząd MPK SA w Krakowie zdecydował o zamknięciu wszystkich punktów obsługi pasażerów od poniedziałku, 16 marca aż do odwołania.

W związku z powyższą decyzją:

- **zamknięte są wszystkie Punkty Sprzedaży Biletów**
- **została zawieszona możliwość wynajęcia autobusów**, wstrzymane zostało także przyjmowanie klientów w tej sprawie w budynku przy ul. św. Wawrzyńca 13.
- **zamknięte zostało Biuro Rzeczy Znajdzionych** – wszystkie zagubione przedmioty będzie można odebrać dopiero po otwarciu biura (w tym czasie nie będą pobierane opłaty za przechowywane rzeczy znalezione)
- od soboty, 14 marca **zamknięto poczekalnie dla pasażerów** zlokalizowane na pętli Czerwone Maki, dworcu Czyżyny przy ul. Medweckiego oraz terminalu autobusowym przy al. Powstańców Wielkopolskich. Inspektorzy w tych miejscach nie będą już udzielać informacji, aby ograniczyć wzajemny kontakt.

W związku z zamknięciem Punktów Sprzedaży Biletów spółka MPK prosi pasażerów o wyrozumiałość i zachęca do zakupu biletów w automatach biletowych, a także przez internet.

W sprawach związanych z biletami MPK prosi o kontakt telefoniczny lub mailowy:

- infolinia – 12 19 150
- infolinia Karty Krakowskiej – 12 254 14 00
- reklamacje, pytania: e-mail: reklamacje@kkm.krakow.pl.

W związku z zamknięciem Punktów Sprzedaży Biletów MPK SA informuje:

- zwroty biletów okresowych zapisanych na nośnikach elektronicznych będą realizowane po otrzymaniu prośby mailowej (wraz z informacją o numerze rachunku bankowego, na który mają zostać przelane pieniądze), wysłanej na adres: reklamacje@kkm.krakow.pl
- nie będzie możliwości osobistego zwrotu biletów okresowych zapisanych na karcie plastikowej. Zwroty będą realizowane tylko w tych przypadkach, gdy karta plastikowa (wraz z informacją o numerze rachunku bankowego, na który mają zostać przelane pieniądze), zostanie wysłana listem poleconym na adres: **MPK SA w Krakowie, ul. Jana Brożka 3, 30-347 Kraków**. Zwrot pieniędzy za niewykorzystany bilet okresowy nastąpi za okres od daty nadania listu do dnia upływu ważności biletu. **Zwrotu biletu można dokonać na minimum 16 dni przed upływem jego ważności.**
- w przypadku wysłania do MPK SA karty plastikowej klient może złożyć również pisemną dyspozycję o odesłaniu karty plastikowej z anulowanym biletem. W takim przypadku karta zostanie wysłana drogą pocztową, listem poleconym na wskazany adres. W razie



braku takiej dyspozycji karta będzie do odbioru osobistego w Punkcie Sprzedaży Biletów, przy ul Podwale 3/5 w Krakowie po jego ponownym otwarciu.

- osoby, które nie będą w stanie przedłużyć uprawnień Karty Krakowskiej z tytułu płacenia podatków w Krakowie i będą zmuszone kupić droższy bilet, prosimy o zgłoszenie tego faktu na adres reklamacje@kkm.krakow.pl. Po otwarciu PSB otrzymają zwrot wydanych dodatkowo środków, po dopełnieniu procedury potwierdzenia płacenia podatku w Krakowie i okazaniu np. pierwszej strony PIT.
- osoby składające wnioski o Kartę Krakowską zapraszamy na stronę internetową kk.krakow.pl i wybór nośnika mobilnego.
- ważność najstarszych plastikowych kart Krakowskiej Karty Miejskiej wydawanych przed 2013 rokiem zostaje wydłużona do końca czerwca 2020 roku (pierwotnie stare karty KKM miały stracić ważność już 31 marca 2020 roku). Wszystkich posiadaczy tych kart zapewniamy, że będą one nadal ważne.

Opisane działania MPK SA dotyczące przyjmowania zwrotów biletów okresowych będą realizowane tak szybko, jak tylko będzie to możliwe, pod warunkiem, że pozwolą na to procedury ustalane przez Głównego Inspektora Sanitarnego, Centrum Zarządzania Kryzysowego i inne instytucje odpowiedzialne za funkcjonowanie Państwa Polskiego w stanie zagrożenia epidemicznego.

W celu zakupu biletu okresowego MPK prosi wszystkich o korzystanie z Internetu oraz aplikacji mobilnych:

- ebilet.kkm.krakow.pl/ebilet
- kk.krakow.pl/aktualnosci/news,73.pobierz-aplikacje-karty-krakowskiej.html.

W związku z zagrożeniem koronawirusem MPK SA realizuje następujące działania:

- MPK SA w Krakowie stosuje się do wszystkich wytycznych wydanych m.in. przez Głównego Inspektora Sanitarnego i Centrum Zarządzania Kryzysowego
- **wszystkie pojazdy** MPK SA każdego dnia są **dokładnie myte**. Dodatkowo wydane zostało polecenie firmom sprzątającym, aby wszystkie elementy, których w pojazdach komunikacji miejskiej dotyczą pasażerowie, takie jak: **przyciski, uchwyty, poręcze, automaty biletowe oraz kasowniki były codziennie dezynfekowane**. Do dezynfekcji wykorzystywane są odpowiednie środki. Pracownicy, którzy zajmują się dezynfekcją są także wyposażeni w specjalne materiały, które podczas czyszczenia są na bieżąco wymieniane
- pracownicy firm sprzątających Punkty Kontroli Ruchu zostali zobowiązani **do codziennego dezynfekowania** przy użyciu odpowiednich środków odkażających **poręczy, klamek i blatów**. Dla prowadzących są tam także na bieżąco dostarczane środki dezynfekujące i higieniczne.
- odpowiednie służby otrzymały polecenie przeprowadzania codziennej dezynfekcji stacjonarnych automatów biletowych.
- **na monitorach** zamontowanych w pojazdach jest **emitowany film informujący** m.in. o tym, jak można zapobiegać zakażeniu.
- MPK SA **odwołało wszystkie wizyty dzieci** w zajezdni tramwajowej, które odbywały się w ramach Akademii Młodego Krakowianina



- **prowadzący pojazdy** MPK SA otrzymali dyspozycję, aby na przystankach **otwierać drzwi w autobusach i tramwajach** bez potrzeby wciskania przez pasażerów przycisków otwierania drzwi (we wszystkich typach, gdzie to jest technicznie możliwe).
- w trosce o bezpieczeństwo naszych prowadzących oraz pasażerów, od 10 marca **kierowcy i motorniczowie nie sprzedają biletów w autobusach i tramwajach.**
- **wydzielone strefy w autobusach i tramwajach** – stosując się do zaleceń Centrum Zarządzania Kryzysowego oraz w trosce o bezpieczeństwo prowadzących i pasażerów w każdym autobusie oraz w tramwajach, w których nie ma zamkniętych kabin, 11 marca zostały wprowadzone specjalne wydzielone strefy. W autobusach obejmują one obszar w rejonie kabiny, pierwszych drzwi oraz pierwszych siedzeń. O tym, że jest to strefa wydzielona, w którym nie powinni przebywać pasażerowie informuje specjalne oznakowanie. Podobne rozwiązanie zostało zastosowane w tych typach tramwajów, gdzie nie ma zamkniętych kabin dla motorniczych. Wydzielenie strefy w rejonie kabiny prowadzących skutkuje brakiem możliwości wsiadania i wysiadania dla pasażerów pierwszymi drzwiami w autobusach oraz części tramwajów (o zablokowanych drzwiach informują specjalne naklejki).
Decyzja, aby ją wyznaczyć została podyktowana troską o bezpieczeństwo pracowników, a także wszystkich podróżujących. W obecnym czasie zagrożenia koronawirusem MPK apeluje o uszanowanie tej decyzji i nie niszczenie tych oznaczeń.
- **od 13 marca zarząd MPK SA wprowadził obowiązkowe, profilaktyczne badanie temperatury u wszystkich pracowników, w tym także u prowadzących.** Osoby, u których zostanie zaobserwowana temperatura powyżej 38 stopni Celsjusza, zostaną odesłane do domu z zaleceniem kontaktu ze stacją sanitarno-epidemiologiczną. Każdy pracownik wracający z urlopu ma także obowiązek powiadomić pracodawcę o miejscu pobytu w czasie urlopu i stanie zdrowia.

Więcej informacji na stronie internetowej [MPK SA w Krakowie](#).